TPE-PME

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DES SALARIÉS

LE GUIDE NORD PAS DE CALAIS

Formation Interentreprises



ÉDITORIAL

CONJUGUER performances et compétences

Favoriser l'accès à la **formation**, notamment dans les TPE/PME, constitue un **enjeu stratégique** pour créer une source d'**avantage concurrentiel** et de **performance durable** dans l'entreprise.

Accroître son efficacité, pérenniser ses savoirs faire, rester compétitif, c'est aussi impliquer les salariés qui doivent être acteurs de leur montée en compétences.

À travers ce guide, **Opcalia Nord Pas de Calais** propose aux salariés :

- une offre de formation diversifiée,
- au plus près des territoires,
- en partenariat avec des prestataires de proximité,
- à des coûts négociés.

Les thèmes de formation, choisis par vous, permettront à tout salarié d'adapter ses compétences aux nouvelles contraintes techniques, technologiques ou humaines.

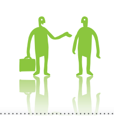
Les conseillers **Opcalia Nord Pas de Calais** restent à votre écoute pour vous accompagner dans vos projets de formation, et répondre au plus près à vos attentes.

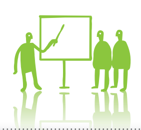
Olivier MARTY
Directeur d'Opcalia Nord Pas de Calais



SOMMAIRE






PRÉSENTATION et mode d'emploi

Présentation

Les inscriptions sont ouvertes :

- aux entreprises adhérentes à **Opcalia Nord Pas de Calais**,
- aux entreprises qui choisissent d'y adhérer en s'acquittant d'un versement volontaire de 150 € HT minimum et sous réserve de s'être acquittées de leurs obligations auprès de leur OPCA de branche.

Pour les entreprises de moins de 10 salariés : les coûts pédagogiques sont intégralement pris en charge par Opcalia Nord Pas de Calais.

Pour les entreprises de 10 à 250 salariés : Les formations sont accessibles au tarif de 6 € HT/heure/stagiaire.

Pour les entreprises de plus de 250 salariés : Contactez votre conseiller.

Pour garantir ce coût unique de 6€ HT/heure :

Opcalia Nord Pas de Calais négocie auprès des organismes de formation pour vous proposer des formations de qualité aux meilleurs prix.

Opcalia Nord Pas de Calais intervient aussi auprès des pouvoirs publics Région, Etat, Europe pour obtenir des cofinancements.

Opcalia Nord Pas de Calais finance également ces formations avec ses propres fonds.



Inscription

1 - Si vous avez des questions concernant une formation proposée dans ce guide, prenez contact avec votre conseiller **Opcalia**.

2 - Renvoyez le bulletin d'inscription (en fin de guide) :

- à **Opcalia Nord Pas de Calais** (qui transmettra dès réception votre inscription à l'organisme concerné),
- au plus tard 3 semaines avant le début de la formation,
- accompagné - pour les entreprises de moins de 10 salariés - d'un chèque de garantie de 100 € à l'ordre d'**Opcalia Nord Pas de Calais** (il sera encaissé dans le cas où le stagiaire inscrit n'assiste pas à la formation).

3 - L'organisme de formation prendra directement contact avec vous pour vous communiquer la confirmation de votre inscription, les dates et adresse précise du stage.

N'hésitez pas à contacter vos conseillers préférés

Lille Métropole

- Isabelle Coutant - 06 65 24 54 49 isabelle.coutant@opcalia-npdc.com
- Dorothée Maunoury - 06 60 26 18 26 dorothee.maunoury@opcalia-npdc.com
- Fabrice Motte - 06 98 49 34 28 fabrice.motte@opcalia-npdc.com

Valenciennois, Cambrésis, Sambre-Avesnois

- Benoît Tordoir - 06 63 04 31 03 benoit.tordoir@opcalia-npdc.com
- Pauline Brzezinski - 06 14 37 02 78 pauline.brzezinski@opcalia-npdc.com

Lens, Douaisis, Artois-Ternois

- Mansour Meddahi - 06 60 26 18 27 mansour.meddahi@opcalia-npdc.com
- Clarisse Groux - 06 22 79 36 93 clarisse.groux@opcalia-npdc.com

Littoral

- Elise Devulder - 06 50 32 29 16 elise.devulder@opcalia-npdc.com
- Florence Brunier - 06 14 37 31 41 florence.brunier@opcalia-npdc.com
- Geneviève Ringot - 06 14 37 02 80 genevieve.ringot@opcalia-npdc.com



BUREAUTIQUE

Word

De 7 h à 21 h

OBJECTIFS Maîtriser les fonctions du logiciel pour réaliser des documents professionnels

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant acquérir les compétences nécessaires à une utilisation pratique et autonome du traitement de texte

PRÉ-QUIS Connaissance de l'environnement Windows

PROGRAMME
- Gérer des documents
- Saisir et modifier un texte
- Insérer des images
- Réaliser des tableaux
- Réaliser des modèles
- Imprimer…

Lille métropole, Béthune, Lens, Valenciennes, Maubeuge, Longuenesse, Boulogne, Calais, Dunkerque	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(*)*
Arras	AFP2I
Douai	AREP Deforest de Lewarde
Armentières, Cambrai, Caudry	FORMINTER
Formation à distance tutorée(**) (sur poste de travail)	FITEC (30 heures)

Excel



OBJECTIFS Maîtriser les fonctions du logiciel pour créer des tableaux et des graphiques

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant acquérir les compétences nécessaires à une utilisation pratique et autonome des tableaux de calculs

PRÉ-REQUIS Connaissance de l'environnement Windows

PROGRAMME
- Gérer les feuilles d'un classeur
- Créer des tableaux chiffrés
- Effectuer des calculs
- Créer des graphiques
- Mettre en forme des tableaux
- Imprimer…

Lille métropole, Béthune, Lens, Valenciennes, Maubeuge, Longuenesse, Boulogne, Calais, Dunkerque	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(*)*
Arras	AFP2I
Douai	AREP Deforest de Lewarde
Armentières, Cambrai, Caudry	FORMINTER
Formation à distance tutorée(**) (sur poste de travail)	FITEC (30 heures)



Bon à savoir

Un positionnement sera effectué à l'inscription de toute formation bureautique et permettra de définir le programme et la durée de la formation.

(*) Réseau Université Lille 1 : ARCNAM de Valenciennes, Centre Universitaire de Cambrai, Centre Universitaire de Maubeuge, CUEEP de Boulogne, CUEEP de Calais, CUEEP de Dunkerque, CUEEP de Lille, FCEP, IUT de Longuenesse, SEPIA / IUT de Béthune, SEPIA / IUT de Lens, Université d'Artois / SEPIA d'Arras, Université d'Artois / SEPIA de Douai, Université Lille 1, UVHC CEPPES, UVHC FLLASH.

(**) S'initier ou se perfectionner à 2 (minimum) des 3 logiciels du Pack Office de Microsoft : Word, Excel, Powerpoint. Equipement requis : PC (la solution ne fonctionne pas sous MAC) connecté à Internet ADSL – Carte son – Casque audio ou Haut-parleurs.



Powerpoint

De 7 h à 21 h

OBJECTIFS Maîtriser les fonctions du logiciel pour concevoir des animations professionnelles

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant préparer des documents professionnels pour impression ou projection

PRÉ-REQUIS Connaissance de l'environnement Windows

PROGRAMME
- Formater des diapositives
- Modifier la structure d'un diaporama
- Habiller les diapositives pour les rendre plus attractives
- Les transitions entre les diapositives
- Les animations

Lille métropole, Béthune, Lens, Valenciennes, Maubeuge, Longuenesse, Boulogne, Calais, Dunkerque	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Arras	AFP2I
Douai	AREP Deforest de Lewarde
Armentières, Cambrai, Caudry	FORMINTER
Formation à distance tutorée(**) (sur poste de travail)	FITEC (30 heures)

(**) S'initier ou se perfectionner à 2 (minimum) des 3 logiciels du Pack Office de Microsoft : Word, Excel, Powerpoint. Equipement requis : PC (la solution ne fonctionne pas sous MAC) connecté à Internet ADSL – Carte son – Casque audio ou Haut-parleurs.

Navigation Internet et messagerie

De 7 h à 21 h

OBJECTIFS Maîtriser les différentes interfaces et environnement d'Internet. Utiliser une messagerie électronique

PUBLIC Tout salarié souhaitant découvrir l'environnement Internet

PRÉ-REQUIS Connaissance de l'environnement Windows

PROGRAMME
- Naviguer sur le Web
- Effectuer des recherches
- Communiquer grâce à la messagerie
- Créer et gérer les carnets d'adresses et les contacts

Lille métropole, Béthune, Lens, Valenciennes, Maubeuge, Longuenesse, Boulogne, Calais, Dunkerque	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Arras	AFP2I
Douai	AREP Deforest de Lewarde
Armentières, Cambrai, Caudry	FORMINTER

Créer un site Internet

21 h

OBJECTIFS Créer et développer un site Internet interactif et multimédia

PUBLIC Tout salarié devant réaliser un site Internet ou assurer le suivi de fabrication d'un prestataire

PRÉ-REQUIS Connaissance de l'environnement Windows

PROGRAMME
- Les bases du HTML
- Savoir optimiser ses images pour le web (JPEG, GIF)
- Construire et publier un site web
- Définir les liens (liens relatifs, absolus et ancrés)
- Apprendre la mise en page avancée
- Transférer les pages sur serveur

Lille métropole, Béthune, Lens, Arras, Douai, Cambrai, Valenciennes, Maubeuge, Longuenesse, Boulogne, Calais, Dunkerque	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*



BUREAUTIQUE

Validation PCIE (Passeport de Compétences Informatique Européen)


Selon besoins

OBJECTIFS Obtenir une certification européenne en bureautique

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant avoir une validation des compétences bureautiques reconnues par le monde de l'entreprise

PRÉ-REQUIS Connaissance de l'environnement Windows

PROGRAMME
- Connaissances générales sur le poste de travail
- Gestion des documents
- Traitement de textes : Word, Writer…
- Tableur : Excel, Calc…
- Base de données : Access, Base…
- Présentation Assistée par Ordinateur : Powerpoint, Impress…
- Courrier électronique et navigation sur le Web : Outlook, Notes

Lille métropole	CIA GAFIT
Béthune, Lens, Valenciennes	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Arras	AFP2I
Douai	AREP Deforest de Lewarde



Bon à savoir

La carte PCIE est un standard international de certification en informatique, bureautique.
Pour obtenir la carte PCIE Start, il faut valider 4 des 7 modules du programme.
Pour le PCIE complet, il faut valider les 7 modules du programme.



LANGUES

Anglais (possibilité préparation TOEIC) / Néerlandais

28 h

OBJECTIFS Développer son autonomie de communication dans la langue étrangère cible

PUBLIC Toute personne amenée à utiliser les langues dans son environnement professionnel

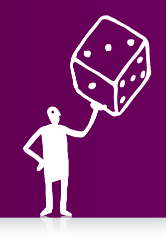
PROGRAMME
- Selon le positionnement, l'apprentissage de la langue se fera en plusieurs étapes. La formation privilégie l'expression orale
- Vous pouvez également, si vous le souhaitez, être préparé au passage du TOEIC : grammaire, lexique, compréhension orale (en anglais uniquement)

Lille, Marc-en-Baroeul, Hénin Beaumont, Valenciennes, Grande-Synthe, Boulogne	INLINGUA
Hazebroucq, Douai, Maubeuge, Cambrai, Arras, Béthune, Saint-Omer	CCI - SIADEP



Bon à savoir

Un positionnement sera effectué à l'inscription de toute formation en langues et permettra de définir le programme et la durée de la formation.
Le TOEIC est un test international (2 h 30) qui permet de déterminer votre niveau d'anglais en grammaire, lexique, compréhension orale dans un cadre professionnel.



SOCLE de connaissances et de compétences

Réactiver et développer les compétences clés



OBJECTIFS Renforcer les connaissances en français et en mathématiques pour favoriser l'adaptabilité et la mobilité professionnelle

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant réactiver ses savoirs de base en français et en mathématiques

PROGRAMME À partir de situations concrètes :
- expression orale et écrite
- lecture
- compréhension écrite
- réalisation de calculs
- ordres de grandeur

Lille métropole, Douai	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Saint-Saulve, Cambrai, Caudry, Montreuil, Marconne	INSTEP
Lens, Arras	AFP2I
Béthune, Boulogne	CREAFI
Avesnes-sur-Helpe, Fourmies, Maubeuge, Le Quesnoy, Aire-sur-la-Lys, Longuenesse, Dunkerque, Calais, Hazebrouck, Bailleul	GRETA

Améliorer son expression orale et écrite



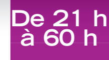
OBJECTIFS Être capable de maîtriser la rédaction et la compréhension de phrases simples. Être capable d'exposer le plus clairement possible des faits, des idées, des arguments dans un cadre professionnel

PUBLIC Tout collaborateur rencontrant des difficultés en français (lecture, rédaction, compréhension)

PROGRAMME
- Rendre ses écrits plus clairs
- Les règles de base en orthographe, grammaire, conjugaison
- Adapter son message au(x) destinataire(s)
- Adapter son message en fonction du contexte de communication

Lille métropole, Douai	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Saint-Saulve, Cambrai, Caudry, Montreuil, Marconne	INSTEP
Lens, Arras	AFP2I
Béthune, Boulogne	CREAFI
Avesnes-sur-Helpe, Fourmies, Maubeuge, Le Quesnoy, Aire-sur-la-Lys, Longuenesse, Dunkerque, Calais, Hazebrouck, Bailleul	GRETA

Se remettre à niveau en calcul



OBJECTIFS Être capable de maîtriser les techniques opératoires de base, ainsi que les opérations de conversion. Être capable d'utiliser les notions de proportionnalité

PUBLIC Tout collaborateur rencontrant des difficultés en calcul (opérations, proportions…)

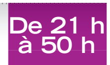
PROGRAMME
- Les 4 opérations : maîtrise du sens et des calculs
- Compter, dénombrer, utiliser des relations d'ordre et calculer
- Mettre en œuvre la proportionnalité
- Utiliser les pourcentages

Lille métropole, Douai	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Saint-Saulve, Cambrai, Caudry, Montreuil, Marconne	INSTEP
Lens, Arras	AFP2I
Béthune, Boulogne	CREAFI
Avesnes-sur-Helpe, Fourmies, Maubeuge, Le Quesnoy, Aire-sur-la-Lys, Longuenesse, Dunkerque, Calais, Hazebrouck, Bailleul	GRETA



SOCLE de connaissances et de compétences

Découvrir l'outil informatique


De 21 h à 50 h

OBJECTIFS Savoir utiliser un ordinateur et s'approprier les applications de base. Connaître et mettre en œuvre les règles et usage de l'informatique et d'Internet

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant utiliser les outils informatiques

PROGRAMME
- Comprendre l'organisation d'un PC, notions de logiciels, fichiers
- Manipuler des fenêtres, lancer des programmes
- Communiquer sur Internet
- Créer des documents simples

Lille métropole, Douai	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Saint-Saulve, Cambrai, Caudry, Montreuil, Marconne	INSTEP
Lens, Arras	AFP2I
Béthune, Boulogne	CREAFI
Avesnes-sur-Helpe, Fourmies, Maubeuge, Le Quesnoy, Aire-sur-la-Lys, Longuenesse, Dunkerque, Calais, Hazebrouck, Bailleul	GRETA

S'approprier les bases de l'anglais


De 21 h à 60 h

OBJECTIFS Savoir communiquer simplement en anglais

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant communiquer simplement en anglais

PROGRAMME
- Se présenter et présenter autrui
- Se renseigner
- Poser et répondre à des questions personnelles
- Demander à quelqu'un de répéter, d'épeler un mot
- Compter…

Lille métropole, Douai, Béthune, Boulogne	RÉSEAU UNIVERSITÉ LILLE 1 *(* p. 4)*
Saint-Saulve, Cambrai, Caudry, Montreuil, Marconne	INSTEP
Lens, Arras	AFP2I
Fourmies, Aire-sur-la-Lys, Longuenesse, Dunkerque, Calais, Hazebrouck, Bailleul	GRETA



Sauveteur Secouriste du Travail — 12 h

OBJECTIFS Acquérir les connaissances nécessaires à la prévention des risques

PUBLIC Tout public

PROGRAMME
- Rechercher les risques persistants pour protéger
- Reconnaître les risques
- Contrôler son comportement
- Examiner la victime et alerter
- Secourir
- Situations inhérentes aux risques spécifiques
- Evaluation

Tilloy les Mofflaines, Douai, Cambrai, Saint Omer, Boulogne	ADAPECO
Dunkerque	LITTORAL FORMATION
Lille métropole, Lens, Valenciennes, Béthune, Maubeuge	CITY PRO

Recyclage Sauveteur Secouriste du Travail — 6 h

OBJECTIFS Maintenir le niveau de connaissances nécessaires à la prévention des risques

PUBLIC Tout collaborateur détenteur d'un certificat SST valide

PROGRAMME
- Évaluation à partir d'accidents du travail simulés
- Révision des gestes et des actions à effectuer

Tilloy les Mofflaines, Douai, Cambrai, Saint Omer, Boulogne	ADAPECO
Dunkerque	LITTORAL FORMATION
Lille métropole, Lens, Valenciennes, Béthune, Maubeuge	CITY PRO

CACES 1,3 et 5 — 35 h

OBJECTIFS Obtention du Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité

PUBLIC Tout collaborateur susceptible d'utiliser des chariots automoteurs de manutention

PROGRAMME
- Les instances gérant les problèmes de sécurité et les obligations générales
- Le fonctionnement des organes et équipements du chariot
- Les mesures de sécurité pour l'utilisation des chariots
- Les opérations de manutention impliquant la mise en œuvre d'un chariot élévateur

Arras	CERA
Hénin Beaumont	LABORDE
Lille, Valenciennes, Béthune, Maubeuge	CITY PRO
Hazebrouck, Saint Omer	AREP Saint Louis

Renouvellement CACES 1,3 et 5 — 21 h

OBJECTIFS Renouvellement des connaissances pour le Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité

PUBLIC Tout collaborateur en possession du CACES de catégorie 1, 3 et 5

PROGRAMME
- Les instances gérant les problèmes de sécurité et les obligations générales
- Le fonctionnement des organes et équipements du chariot
- Les mesures de sécurité pour l'utilisation des chariots
- Les opérations de manutention impliquant la mise en œuvre d'un chariot élévateur

Arras	CERA
Hénin Beaumont	LABORDE
Lille, Valenciennes, Béthune, Maubeuge	CITY PRO
Hazebrouck, Saint Omer	AREP Saint Louis



SÉCURITÉ et logistique

FCO Marchandises

35 h

OBJECTIFS Appliquer les règles de sécurité et améliorer sa conduite de transport routier de marchandises

PUBLIC Tout collaborateur titulaire de la formation initiale minimale obligatoire pour les conducteurs de poids lourds

PROGRAMME
- Bilan des connaissances relatives
- Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité
- Application des réglementations
- Santé, sécurité routière et environnementale
- Service logistique

Arras	CERA
Hénin Beaumont, Douai, Cambrai	LABORDE
Lille, Valenciennes, Béthune, Maubeuge, Dunkerque	CITY PRO



Bon à savoir

Quelques jours avant le début du stage, vous recevrez une convocation et un plan d'accès du lieu où se déroule la formation. Certains stages sont précédés d'un questionnaire ou d'un entretien téléphonique pour mieux cibler vos attentes.

COMPTABILITÉ et gestion

Les bases de la comptabilité — 35 h

OBJECTIFS Effectuer les opérations comptables courantes et établir les justifications comptables

PUBLIC Tout collaborateur amené à utiliser des données de comptabilité

PROGRAMME
- Comprendre la logique comptable
- Comptabiliser les produits et les charges d'exploitation
- Enregistrer la TVA
- Comptabiliser les acquisitions et les cessions d'immobilisations
- Contrôler et justifier ses comptes

Lille	CEPRECO	Les 06, 13, 20, 27/06 et 04/07 ou les 15, 21, 29/09 et les 04, 12/10

Gérer les impayés — 7 h

OBJECTIFS Optimiser la gestion des impayés, anticiper les moyens à mettre en œuvre pour obtenir un recouvrement rapide

PUBLIC Tout collaborateur chargé de la comptabilité et, plus particulièrement, du suivi des règlements des clients et du recouvrement des impayés

PROGRAMME
- Création de dossier en amont
- Timing de la gestion des impayés
- Les actions et les moyens à mettre en oeuvre
- Les réflexes face aux débiteurs sous protection du tribunal
- Le coût des procédures et des intervenants

Lille	FIDAL	Le 12/05 ou le 13/10

Gérer et piloter une TPE / PME — 35 h

OBJECTIFS Administrer et piloter l'entreprise du point de vue technique, commercial, relationnel (clients - fournisseurs, gestion des stocks, achat-vente), conservation des données

PUBLIC Tout collaborateur ayant à assurer une mission de pilotage

PROGRAMME
- Les mécanismes de l'économie contemporaine
- Mercatique : concepts et études marketing
- Comptabilité et analyse financière
- Gestion et politique financière
- Management et organisation de l'entreprise
- Outils du management d'entreprise
- Gestion des hommes

Lille	IAE	Les 01, 09, 15, 16, 28/06 ou les 27,28/09 et les 02, 03, 17/11

Optimiser la gestion de trésorerie — 21 h

OBJECTIFS Savoir monter un budget de trésorerie et assurer le suivi de la trésorerie. Maîtriser la relation bancaire

PUBLIC Tout collaborateur en charge de la gestion de trésorerie

PROGRAMME
- Connaître le rôle de la trésorerie au sein de l'entreprise : moteur de développement et de croissance de l'entreprise
- Établir un budget de trésorerie : organisation et méthodologie
- Gérer les relations avec les apporteurs de capitaux
- Maîtriser la relation bancaire

Lille	AFPI ACM FORMATION	Les 12, 26/05 et 09/06 ou les 15, 22 et 29/09

Gérer une entreprise en difficulté — 20 h

OBJECTIFS Connaître les principales causes de défaillance, anticiper les difficultés, connaître les aspects juridiques de la restructuration. Restructurer son entreprise et financer ses besoins

PUBLIC Dirigeants, responsables de magasin, gérants non salariés…

PROGRAMME
- Approche diagnostique : outils pour identifier les différentes difficultés
- Eléments de solutions : au niveau stratégique, financier, social, juridique
- Applications pratiques, aides potentielles dans le cadre d'un plan de redéploiement de l'entreprise.

Lille	IAE	Les 07, 14, 21/06 ou les 13,15, 20/09

S'initier au droit du travail

42 h ou 48 h

OBJECTIFS Identifier les règles du droit du travail applicables aux TPE / PME, connaître les régles juridiques essentielles à la compréhension du contenu d'un contrat de travail

PUBLIC Tout collaborateur en charge des contrats de travail

PROGRAMME
- Le contrat de travail (sources, gestion, congés payés…)
- Rupture du contrat de travail
- La durée du travail
- La rémunération
- Les IRP (Instances Représentatives du Personnel)

Lille	LA CITE APPRENANTE	Les 05, 10, 12/05, 17/05 après-midi, 21/06 après-midi, 20/09 après-midi, 11/10 après-midi, 15/11 après-midi, 06/12 après-midi
Arras	FIDAL	Les 05, 12, 19 et 26/05, 7 et 16/06 Les 8, 20/09, 11 et 18/10 et 15 et 24/11
Saint Omer	FIDAL	Les 12, 19, 26/05 et 16, 23 et 28/06 Les 22/09, 04, 18/10, 15, 24/11 et 06/12

Actualité sociale

14 h

OBJECTIFS Maîtriser en fonction de l'actualité, les connaissances juridiques nécessaires à la gestion du personnel

PUBLIC Tout collaborateur en charge de la gestion du personnel

PROGRAMME
- Les règles de gestion du contrat de travail
- Les différents cas d'absence
- La durée du travail des salariés
- Typologie des fautes et des sanctions
- Rupture du contrat de travail
- Le rôle des représentants du personnel

Lille	LA CITE APPRENANTE	Les 18 et 25/05 ou les 04 et 11/10
Arras	LA CITE APPRENANTE	Les 03 et 10/05 ou les 06 et 13/09
Saint Omer	LA CITE APPRENANTE	Les 06 et 13/05 ou les 20 et 28/09

Manager une équipe

24 h ou 28 h

OBJECTIFS Acquérir une méthodologie et mettre en œuvre des outils de management pour animer une équipe

PUBLIC Tout collaborateur ayant des responsabilités d'encadrement et amené à manager une équipe

PROGRAMME
- Le rôle du manager
- L'équipe et les individus
- Les fondamentaux de la communication
- Gérer et piloter ses ressources
- Animer son équipe au quotidien
- Plans d'actions

Lille	CEPI	Les 17, 18/05, 06/06 et 04/07 Les 31/10, 01, 28/11et 19/12
Arras	ADEFA	Les 19/05 et 09, 23/06 Les 20/10, 03 et 17/11
Valenciennes	ADEFA	Les 19/04 et 03, 17/05 Les 20/09 et 04, 18/10
Dunkerque	ADEFA	Les 05, 20/05 et 10/06 Les 22/09 et 06, 21/10

Conduire un entretien professionnel et/ou annuel



OBJECTIFS Acquérir une méthodologie à la conduite d'entretien. S'approprier les différents types d'entretien comme outils de management et/ ou d'animation

PUBLIC Tout collaborateur ayant des responsabilités d'encadrement et amené à conduire un entretien professionnel et/ou annuel

PROGRAMME
- Les obligations au regard de la loi
- Les différents entretiens et leurs objectifs
- Préparer les entretiens
- Les pré-requis d'un bon entretien
- Maîtriser les entretiens de l'accueil à la conclusion
- Intégrer les entretiens dans la politique RH de l'entreprise

Lille	LA CITE APPRENANTE	Les 15, 16 et 27/06 Les 27, 28/09 et 21/10
Arras	CARAXO	Les 09 et 10/06 Les 06 et 07/10

Conduire un projet

21 h

OBJECTIFS Appréhender les différentes étapes d'un projet en fonction des objectifs et s'entraîner à l'utilisation des principaux outils de la conduite de projet

PUBLIC Tout collaborateur amené à gérer un projet, de la conception à la mise en œuvre

PROGRAMME
- Description et enjeux d'un projet : contenus, coûts, délais, qualité, risque, communication…
- Les outils de la gestion de projet
- Management des acteurs : organisation de l'équipe, animation, communication
- Bilan du projet et capitalisation

Lille	CEPI	Les 23, 24 et 30/05 ou les 13, 14 et 20/12
Arras	CESI	Les 19, 20, 21/04 ou les 20, 21, 22/09
Dunkerque	CESI	Les 10, 11, 12/05 ou les 11, 12,13/10

Tuteur, transmission des savoirs faire

24 h

OBJECTIFS Transmettre un savoir acquis par expérience sur le poste à un apprenant. Savoir préparer un parcours d'intégration et être en mesure de concevoir et d'animer des formations internes

PUBLIC Tout collaborateur amené à accompagner des nouveaux collaborateurs et/ou à transmettre ses savoirs faire

PROGRAMME
- Les différentes modalités de formation en entreprise
- Définition des besoins d'apprentissage, compétences à transmettre, des objectifs pédagogiques...
- Techniques d'animation et de communication
- Les supports de formation
- Les évaluations

Lille	ADEFA	Les 09, 10 et 24/06 ou les 03, 04 et 18/10
Arras	ADEFA	Les 02, 03 et 17/05 ou les 05, 06 et 20/09



Bon à savoir

Vous recherchez une formation spécifique qui ne correspond pas à l'offre proposée dans ce guide, votre conseiller Opcalia (p 3) est à votre écoute pour construire la formation adaptée à votre attente.

MANAGEMENT / RH

Développement personnel

Réussir sa prise de parole en public

14 h

OBJECTIFS Structurer et présenter un exposé. Développer ses capacités à prendre la parole en public et à s'adapter à son auditoire

PUBLIC Tout public

PROGRAMME

- Les différentes phases d'une intervention orale
- Structuration de l'intervention
- Les leviers de communication
- Les basiques de l'art oratoire
- Le fonctionnement d'un groupe : comment faciliter les échanges

Lille	CEPI	Les 14 et 15/06 ou les 03 et 04/11
Arras	NORD ARTOIS FORMATION	Les 05 et 06/05 ou les 22 et 23/09

Gérer les conflits

14 h

OBJECTIFS Analyser, anticiper et résoudre les situations de conflit

PUBLIC Tout public

PROGRAMME

- Les différents types de conflits et leurs causes
- Méthodes et outils permettant de gérer les conflits
- Intégration d'une communication efficace dans sa pratique managériale pour anticiper les conflits

Lille	CEPI	Les 16 et 17/05 ou les 06 et 07/10
Valenciennes	NORD ARTOIS FORMATION	Les 19 et 20/05 ou les 06 et 07/10



Bon à savoir

Un salarié peut mobiliser tout ou partie de son crédit d'heures au titre du DIF pour participer à une formation proposée dans ce guide. N'hésitez pas à contacter votre conseiller Opcalia (p 3) pour connaître les modalités de mise en œuvre de ce dispositif.



Professionnaliser son accueil physique et téléphonique

14 h

OBJECTIFS Comprendre les techniques de communication verbale, non verbale et les techniques d'accueil. Améliorer la qualité de l'accueil et l'image de l'entreprise. Optimiser l'usage de l'outil téléphonique

PUBLIC Tout collaborateur en charge de l'accueil téléphonique et/ou physique

PROGRAMME

- La fonction « accueil » au sein de l'entreprise
- La notion de qualité, de service et de satisfaction client
- Les spécificités de l'accueil téléphonique
- Les spécificités de l'accueil des visiteurs
- Le comportement à adopter dans les cas difficiles

Lille	CEPRECO	Les 23, 24/05 ou les 21, 22/11
Arras	NORD ARTOIS FORMATION	Les 21, 22/04 ou les 06, 07/10
Valenciennes	NORD ARTOIS FORMATION	Les 28, 29/04 ou les 27, 28/10
Cambrai	NORD ARTOIS FORMATION	Les 12,13/05 ou les 03, 04/11
Saint Omer	NORD ARTOIS FORMATION	Les 27, 28/05 ou les 17, 18/11
Dunkerque, Calais	AFPA	Les 23, 24/05 (AFPA Calais) Les 03, 04/10 (AFPA Dunkerque)

Appliquer les fondamentaux des techniques de vente

14 h

OBJECTIFS Acquérir les bases des techniques de vente

PUBLIC Tout collaborateur en charge du développement d'une clientèle ou d'un secteur de vente

PROGRAMME

- Les bases de la communication commerciale
- La prise de contact : capter l'attention, s'affirmer
- Découverte des besoins du client : questionnement et argumentation
- Réponses aux objections
- Conclusion, adhésion et fidélisation

Lille	CEPRECO	Les 13,14/04 ou les 28, 29/11
Arras	NORD ARTOIS FORMATION	Les 26, 27/04 ou les 08, 09/09
Valenciennes	NORD ARTOIS FORMATION	Les 02, 03/05 ou les 15 et 16/09
Cambrai	NORD ARTOIS FORMATION	Les 30, 31/05 ou les 13 et 14/10
Saint Omer	NORD ARTOIS FORMATION	Les 09, 10/06 ou les 08, 09/12



Bon à savoir

Quelques jours avant le début du stage, vous recevrez une convocation et un plan d'accès du lieu où se déroule la formation. Certains stages sont précédés d'un questionnaire ou d'un entretien téléphonique pour mieux cibler vos attentes.

DYNAMIQUE commerciale

Développer sa stratégie commerciale

14 h

OBJECTIFS Maîtriser les techniques commerciales de la prospection à la fidélisation

PUBLIC Tout collaborateur en charge de la commercialisation et/ou de la vente

PROGRAMME
- Analyser son secteur d'activité et définir son potentiel
- Définir l'univers des clients et déterminer leurs attentes
- Déterminer sa stratégie commerciale
- Choisir sa communication commerciale
- Formaliser un plan marketing

Lille	AJC	Les 19/04 et 03/05 ou les 06, 20/09
Arras	EXPERTYS	Les 26/04 et 03/05 ou les 04, 11/10
Valenciennes	EXPERTYS	Les 28/04 et 12/05 ou les 06, 13/10
Cambrai	AJC	Les 12, 26/05 ou les 29/09 et 13/10
Saint Omer	AJC	Les 10, 24/05 ou les 27/09 et 11/10
Dunkerque	AJC	Les 21/04 et 05/05 ou les 08, 22/09

Fidéliser ses clients

7 h

OBJECTIFS Identifier les attentes des clients. Mettre en œuvre une stratégie de fidélisation de sa clientèle

PUBLIC Tout collaborateur en charge de la gestion d'un portefeuille de clients

PROGRAMME
- Définition et relation fidélité / satisfaction
- La stratégie de fidélisation : principes et cycle de vie de la fidélité
- La mise en place du programme de fidélisation : étapes, outils, mesure et analyse
- Le relationnel
- Les réclamations et leur gestion

Lille	NORD ARTOIS FORMATION	Le 18/04 ou le 29/09
Arras	NORD ARTOIS FORMATION	Le 09/05 ou le 24/10
Valenciennes	NORD ARTOIS FORMATION	Le 24/05 ou le 07/11
Cambrai	NORD ARTOIS FORMATION	Le 17/06 ou le 25/11
Dunkerque	NORD ARTOIS FORMATION	Le 24/06 ou le 16/12

Répondre à des appels d'offre

14 h

OBJECTIFS Comprendre les règles régissant les appels d'offre et les documents obligatoires. Connaître et optimiser les différentes étapes de réponse aux cahiers des charges

PUBLIC Tout collaborateur souhaitant répondre à un appel d'offres

PROGRAMME
- Les différentes formes de marchés publics
- Les pièces administratives et techniques du marché
- Le mode de sélection et les critères de choix du titulaire
- Les recours et modes de questionnement
- L'information des candidats et le benchmarking

Lille	UNIVERSITÉ LILLE 2	Le 19, 26/04 ou le 06, 13/09

Le développement durable, une stratégie gagnante pour l'entreprise

14 h

OBJECTIFS Comprendre le concept et les enjeux du développement durable. Formaliser un plan d'actions et identifier les méthodes de déploiement auprès des équipes

PUBLIC Tout collaborateur

PROGRAMME

- Le concept de développement durable : dimensions économique, sociale et environnementale
- Les implications pour l'entreprise : responsabilité et acteurs du développement durable
- Les normes de développement durable dans les domaines social et environnemental
- Les limites de la normalisation du développement durable

Lille	UNIVERSITÉ LILLE 1	Les 23, 24/05 ou les 18, 19/10
Arras	CESI	Les 19, 20/04 et les 14, 15/11

Les normes HQSE

14 h

OBJECTIFS Connaître les bases du droit, la réglementation, les normes françaises et européennes applicables dans l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité, d'environnement

PUBLIC Tout collaborateur en charge de la qualité

PROGRAMME

- Principes généraux de l'entreprise : base de l'économie et cadre réglementaire
- Un système de management : les différents référentiels Qualité, Environnement et Sécurité
- L'hygiène : bases et réglementation

Lille	UNIVERSITÉ LILLE 1	Les 09, 10/06 ou les 16, 17/11
Arras	CESI	Les 07, 08/06 ou les 07, 08/12

FORMATIONS professionnalisantes

Et aussi des formations certifiantes/professionnalisantes propres à votre secteur d'activité :

Prévention – Sécurité

- **Agent de Prévention et de Sécurité** (150 h)
- **Agent cynophile** (1300 h)
- **Opérateur de télésurveillance** (900 h)
- **SSIAP 1** (70h), **SSIAP 2** (70h), **SSIAP 3** (210 h)
- **Agent aéroportuaire** (75 h)
- **Modules spécifiques Grande Distribution** (35h) **et Événementiel** (35 h)

Jeux vidéo

- **Management et Game Design, gestion de production** (4 ans)
- **Infographie et Game Design** (4 ans)
- **Concepteur – Réalisateur 3D** (3 ans)
- **Chef de projet Concepteur – Réalisateur 3D** (2 ans)

Esthétique – Bien-être

- **Technicien Spa** (350h)
- **Manager Spa** (350 h)
- **Esthéticienne** (1300 h)

Fonctions RH

- **Assistant RH** (550 h)



Pour en savoir plus contactez dès à présent vos conseillers

Lille Métropole
- Isabelle Coutant - 06 65 24 54 49
  isabelle.coutant@opcalia-npdc.com
- Dorothée Maunoury - 06 60 26 18 26
  dorothee.maunoury@opcalia-npdc.com
- Fabrice Motte - 06 98 49 34 28
  fabrice.motte@opcalia-npdc.com

Valenciennois, Cambrésis, Sambre-Avesnois
- Benoît Tordoir - 06 63 04 31 03
  benoit.tordoir@opcalia-npdc.com
- Pauline Brzezinski - 06 14 37 02 78
  pauline.brzezinski@opcalia-npdc.com

Lens, Douaisis, Artois-Ternois
- Mansour Meddahi - 06 60 26 18 27
  mansour.meddahi@opcalia-npdc.com
- Clarisse Groux - 06 22 79 36 93
  clarisse.groux@opcalia-npdc.com

Littoral
- Elise Devulder - 06 50 32 29 16
  elise.devulder@opcalia-npdc.com
- Florence Brunier - 06 14 37 31 41
  florence.brunier@opcalia-npdc.com
- Geneviève Ringot - 06 14 37 02 80
  genevieve.ringot@opcalia-npdc.com



Bon à savoir

Contactez Opcalia Nord Pas de Calais pour toute autre formation professionnalisante...











FORMATIONS COLLECTIVES 2011
BULLETIN D'INSCRIPTION (un bulletin par stagiaire)

Bulletin téléchargeable sur www.opcalia-npdc.com

À retourner au plus tard **3 semaines** avant le début de la formation à :
Opcalia Nord Pas de Calais – Guide des formations collectives – 96 rue Nationale – 59000 LILLE
Si vous faites partie d'une entreprise de moins de 10 salariés, merci de joindre à ce bulletin
un chèque de garantie de 100 € libellé à l'ordre d'**OPCALIA NORD PAS DE CALAIS**
(restitué en fin de formation si le stagiaire a participé à toute la session)

ENTREPRISE

RAISON SOCIALE : .... EFFECTIF : ....

ÊTES-VOUS ADHÉRENT : ☐ OUI, N° ADHÉRENT :
☐ NON, je joins un chèque de 179,40 € TTC à l'ordre d'Opcalia Nord Pas de Calais*

SIRET : .... CODE NAF : ....

ADRESSE : ....

TÉL : .... FAX : .... E-MAIL : ....

CONTACT : .... FONCTION : ....

** Sous réserve de vous être acquitté de vos obligations légales auprès de votre OPCA.*

Inscrit le salarié suivant :

SALARIÉ

☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur
(cochez la case correspondante)

NOM : .... PRÉNOM : ....

MAIL : ....

N° SÉCURITÉ SOCIALE : .... FONCTION : ....

DERNIER DIPLÔME OBTENU : ☐ BEP/CAP ☐ BAC
☐ Bac + 2 ☐ Bac + 3 et plus ☐ Sans diplôme

QUALIFICATION : ☐ Ouvrier ☐ Ouvrier qualifié
☐ Employé ☐ Agent de maîtrise, technicien
☐ Cadre ☐ Gérant non salarié

AU(X) STAGE(S) DE FORMATION SUIVANT(S) :

INTITULÉ	VILLE	DATES

Date et signature du responsable

Attention ! Toutes les rubriques doivent être renseignées pour valider votre bulletin d'inscription.

Vous déclarez avoir pris connaissance que cette initiative est une des déclinaisons du Pacte Régional de Continuité Professionnelle signés par l'Etat, la Région et les partenaires sociaux et de l'ADEC, et également cofinancée par le FPSPP et le FSE.











Mars 2011 - Conception : think-dajm.com

www.opcalia-npdc.com

Opcalia Nord Pas de Calais
96 rue Nationale - 59000 LILLE
Tél. : 03 20 05 06 87
Fax : 03 20 61 02 59







